

うるま市オンライン窓口導入業務 受託候補者評価基準

1 目的

この基準は、うるま市市民課オンライン窓口業務に係る提案者のうちから、うるま市にとって最も有利なものを選定するため、必要な事項を定めるものとする。

2 受託候補者の選定方法

一次審査の受託候補者選定に当たっては、事業応募者総数が4者以上の場合に実施する。提案者が提出した参加申請書や企画提案書等をうるま市オンライン窓口導入業務受託候補者選定委員会（以下「選定委員会」という。）委員長が指名する委員が独立して、別紙1「うるま市オンライン窓口導入業務評価基準表（一次審査）」を用いて評価し、採点の結果、評価点の高い上位3者を一次通過者とする。また、同点の場合は、評価項目「業務理解度」の点数が高い者を上位とし、同評価項目が同点の場合には「業務実施体制」が高い者を上位とする。なお、一次審査の点数は、二次審査に引き継がないものとする。

二次審査の受託候補者選定に当たっては、提案者が提出した企画提案書等、プレゼンテーション及びヒアリングの内容について、選定委員会が別紙2「うるま市オンライン窓口導入業務評価基準表（二次審査）」を用いて評価する。評価の配点は、各項目を5段階で評価し、係数をかけた合計点とする。この評価結果により、最低基準に満たない者を除き、委員が採点する合計評価点の平均点が最も高い提案者の提案を採用とし、受託候補者に選定する。なお、合計評価点の平均点が最も高い提案者が複数ある場合には、評価基準の評価項目「システムの機能性」「インターフェース」の合計点数が高い者を採用することとする。また、同点の場合は、評価項目「導入支援」「独自提案」の合計の点数が高い者を採用することとする。参加者が1者のみの場合であっても内容の審査及び評価を行い、項目が基準を満たしていると判断した場合は、受託候補者として特定する。

別紙 1 【評価基準】

うるま市オンライン窓口導入業務評価基準表（一次審査）

評価項目		評価概要	配点
企業の評価	企業の実績	過去 5 年以内のオンライン窓口導入等類似業務に関する実績	10
実施体制	業務実施体制	業務を適正かつ確実に実施できる人員体制となっており、バックアップ体制が確保されている。	20
業務実施計画	業務理解度	業務の目的や視点、仕様書の要件等を十分に理解している。	30
	実施工程	業務スケジュールの実施手順、工程が現実的かつ妥当性が高い。	20
合計			80

評価手順及び順位の決定方法（一次審査）

1. 一次審査は事業応募者総数が 4 社以上の場合に実施する。順位の決定は、提出された参加申請書等を委員長が指名する委員が独立して評価基準に基づき評価し、採点の結果、点数が高い上位 3 者を一次通過者とする。
 2. 点数が同点になった場合は、次の方法により順位を決定する。
 - (1) 評価項目『業務理解度』の点数が高い者を上位とする。
 - (2) (1) が同点の場合は、評価項目『業務実施体制』の点数が高い者を上位とする。
- なお、一次審査の点数は、二次審査に引き継がないものとする。

別紙２【評価基準】

うるま市オンライン窓口導入業務評価基準表（二次審査）

審査における「評価項目」は以下のとおりとする。審査委員会は８名の委員により構成し、事業実施力及びシステムの機能性、インターフェース、導入支援、独自提案について、企画提案書及びプレゼンテーション、デモンストレーションに基づき審査を行い、各審査委員が各配点を満点として採点を行った後に平均点を算出し、小数点第二位以下を切り捨てとする。

評価区分１	評価区分２	評価概要	配点	評価	加算率
事業実施力 (10 点)	導入実績	他の自治体における市民課オンライン窓口導入業務の運営実績があるか（令和２年４月以降）	5	1 2 3 4 5	100%
	スケジュール	スケジュールが工程ごとに具体的に示されており、指定した本番稼働予定日に稼働できるスケジュールになっているか	5	1 2 3 4 5	100%
システムの 機能性 (55 点)	機能の実現性	当市が求める機能を十分に実現できているか	15	1 2 3 4 5	300%
	市民の操作性	市民にとって使いやすいシステムになっているか	10	1 2 3 4 5	200%
	職員の操作性	職員にとって使いやすいシステムになっているか	10	1 2 3 4 5	200%
	通信の安定性	通信が途中で切れたりすることなく、安定した通信を確保できるか	10	1 2 3 4 5	200%
	音声の品質	市民及び職員が、お互いの音声をクリアに聞き取れるか	10	1 2 3 4 5	200%
インター フェース (30 点)	本庁側	ニーズに合わせた設計がされており、職員が迷うことなく目標達成できるか	15	1 2 3 4 5	300%
	出張所側	ニーズに合わせた設計がされており、市民が迷うことなく目標達成できるか	15	1 2 3 4 5	300%
導入支援 (20 点)	操作	操作説明会、マニュアル整備、テスト運用などの導入支援が充実しているか	10	1 2 3 4 5	200%
	運用支援体制	システムトラブルや障害発生時等におけるサポートについては、迅速・円滑に行われる体制がとられているか	10	1 2 3 4 5	200%
独自提案 (10 点)	独自提案	仕様書に記載している仕様以外に、本市にとって有益な提案がなされているか。	10	1 2 3 4 5	200%
合計			125		